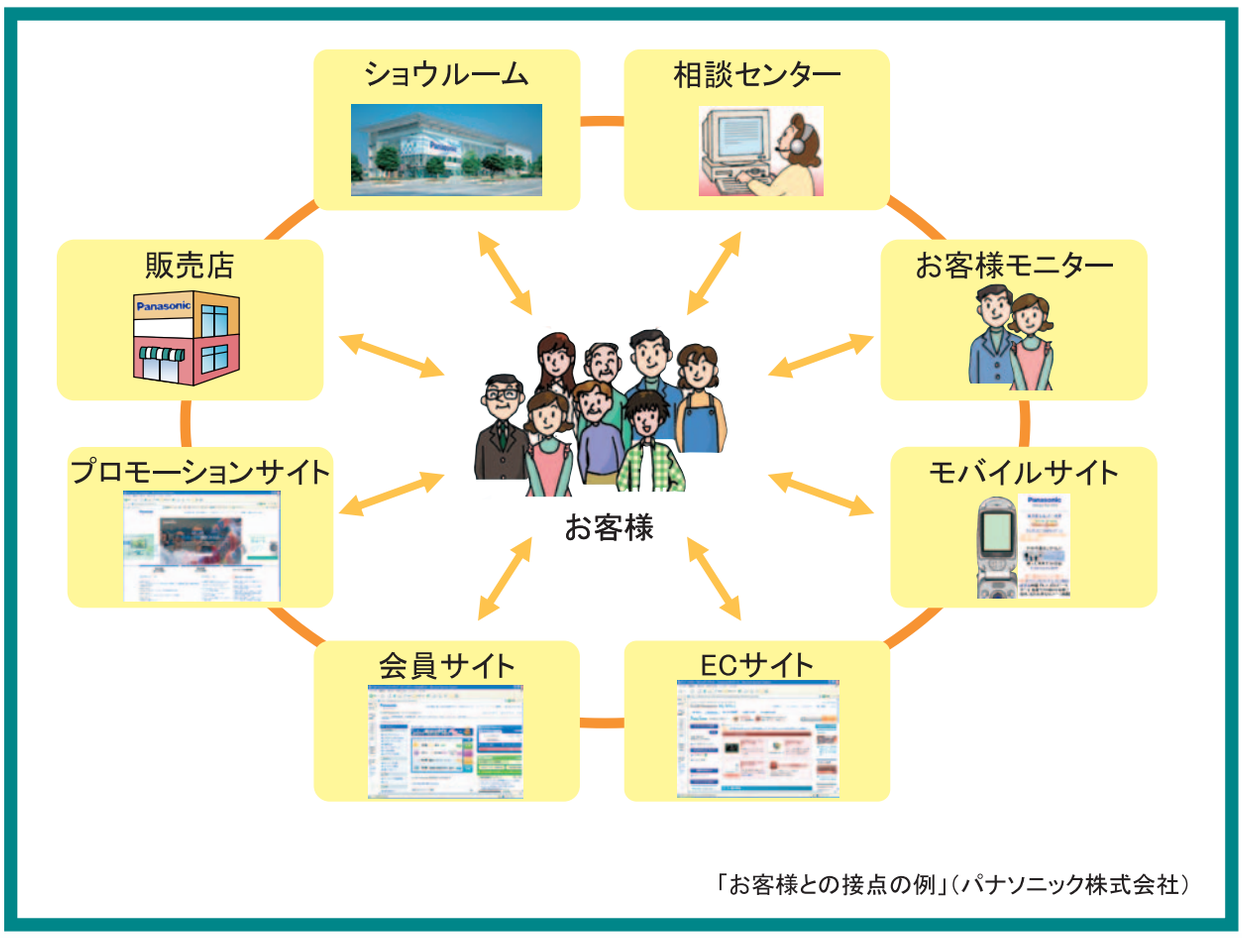
お茶の水女子大学　生活科学部

あなたのキャリア計画を支援します

消費生活アドバイザー資格取得支援プログラムに登録しましょう

生活科学部には、消費生活アドバイザー資格取得に必要なカリキュラムが揃っています。
消費者と企業の関係、消費者行政、消費者相談、消費者問題などに関心がある人、
消費生活アドバイザー資格に関心のある人は、
プログラムに登録して、アドバイザー資格取得に挑戦しませんか。



「お客様との接点の例」（パナソニック株式会社）

消費生活アドバイザーの活躍の場は、企業や行政機関などさまざま。

【企業での例】消費生活アドバイザーは、企業と消費者とのさまざまな接点で、コミュニケーションを円滑かつ有意義にするために力を発揮している。

支援プログラムに登録すると、こんなメリットがあります。

- 消費生活アドバイザー資格取得のための履修計画のアドバイスが受けられます。
- 消費生活アドバイザー、消費者関連専門家会議、消費生活アドバイザー・コンサルタント協会などの情報が得られます。
- 消費生活アドバイザー資格で活躍している人からのメッセージを受けられます。

Career Course

●○ 消費生活アドバイザー資格取得支援プログラムって　何？

消費者と企業の間には情報、技術、組織化レベルなど格差があり、消費者問題が多発しています。一方、経営理念の中に「顧客満足」を前面に打ち出す企業が増加しつつあります。消費者のニーズを調査し、それに対応すると同時に、消費者相談窓口を強化し、消費者との双方向コミュニケーションを重視し経営に活かすことを志向する動きが顕著です。現代社会では、消費者問題の解決や被害の救済、相談、消費者についての制度設計をする人材が求められています。こうした人材に対応する資格として、日本では、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活専門相談員があります。入社後、消費生活アドバイザーの資格取得を支援する企業も多いようです。

生活科学部では、既に開講されている科目を系統的に履修することなどを主な内容とする「消費生活アドバイザー資格取得支援プログラム」を行なっています。

① 入学時の履修ガイダンス
② 消費生活アドバイザー制度の情報提供
③ 企業の消費者相談担当者や消費者関連専門家（ＡＣＡＰ）によるセミナー
④ 消費生活アドバイザーからの情報提供
⑤ 参考書、問題集などを学部共通図書室（分室２）に配架

●○ 消費生活アドバイザー制度って　何？

消費生活アドバイザー制度は、消費者と企業や行政等との"かけ橋"として、消費者の意向を企業経営または行政への提言に反映させるとともに、消費者からの苦情相談などに対して迅速かつ適切なアドバイスができる人材を養成する目的をもつ制度です。消費生活アドバイザー試験に合格し、かつ一定の要件を満たした者に対し、消費生活アドバイザーの称号を付与する制度で、内閣総理大臣および経済産業大臣が認定する公的資格です。消費生活アドバイザーは、賢い消費者の育成にもその能力の発揮が求められています。

●○ 消費生活アドバイザーの役割は?

消費生活アドバイザーは、主に企業や行政機関、各種団体等の消費者関連部門において消費者の苦情相談に応じるほか、消費者の意見や消費者動向を的確に把握して、商品・サービス等の開発、改善に反映させるなど幅広い活躍が期待されています。例えば、以下のような役割を挙げることができます。

1. 商品・サービス等に関する苦情・相談に対する適切な対応・助言
2. 商品の性能、安全性等に関する適切な情報提供・助言
3. 商品開発・企画に関し、消費する立場からの提案・助言
4. 消費者向けパンフレットや商品の取扱説明書、各種資料等の作成・チェック
5. その他、商品テスト、モニター、市場調査、取材等、消費者の意向を反映する提言等

Career Course

活躍する消費生活アドバイザー

先輩からのメッセージ

松島 悦子さん　（1978年　家政学部 食物学科卒業）

現在、和洋女子大学家政学群　生活環境学類　准教授

消費生活アドバイザーの資格は、夫の転勤のたびに仕事を中断せざるを得なかった私を、常に勇気づけてくれました。生涯を通じてしたいと思うことを象徴する、自分のアイデンティティの一部です。

＜社会人向けセミナーでの講演＞

結婚して３カ月で夫の転勤が決まり、大手食品会社の仕事をあきらめざるを得ませんでした。新居近くの大学病院で実験助手をしていましたが、再び夫が転勤となり、育児に専念することにしました。しかし、育児だけの生活が耐えられず、資格取得を決めました。子どもが眠るのを待って、１日２時間の勉強時間を作り出し、合格後は２歳の娘を母に預けて、消費生活アドバイザーとして大手量販店で勤務しました。従業員に受け入れてもらうことから始まり、お客様相談コーナーとモニター制度を一人で立ち上げ、悪戦苦闘して軌道に乗せていきました。３度目の夫の転勤で米国生活をしたのち、念願だった東京ガス㈱都市生活研究所への再就職が叶ったのです。そこで14年間、生活研究に没頭し世の中にたくさんの生活情報を発信してきました。６年前に食育の仕事でお茶大に戻り、現在は和洋女子大学で教育・研究を行なっています。

一つの職場でキャリアを積むことはできませんでしたが、中断しながらも、「生活者と生活環境を客観的にみつめ、調査分析し世の中に提言する」という仕事を今も続けています。皆さんも、将来、仕事を継続できない状況に立たされるかもしれません。そんなとき、生涯を通じてしたいと思うことを象徴するような資格があれば、それが自分を助けてくれます。資格は勇気と自信を与えてくれるもの、そう私は思います。

高山 美和さん　（1987年　家政学部 家庭経営学科卒業）

現在、パナソニック株式会社　スペース＆メディア創造研究所　先行開発室　マネジングコンサルタント

私の強みは消費生活アドバイザーの理念を下敷きに「企業と消費者のパイプ役」を行動の原点にしていることです。

在学中より企業の中でお客様の声を反映させる仕事をしたいと考えていました。当時は、実務経験が１年以上あれば28歳以下でも受験可能でしたので、入社して１年後すぐ受験しました。勉強してみると考え方や試験科目の内容は大学で学んできたことと重なっており、家庭経営学科出身者はアドバイザー試験に有利だと思ったものです。それが今では学生も受験可能となり、また大学にアドバイザー資格取得支援プログラムもあるので、これは適切な道筋ができたものと思っています。

私自身は、生活研究、お客様相談業務を経て、現在はお客様とパナソニックのコミュニケーションデザインを担当しています。業務内容は少しずつ違えど、「企業と消費者のパイプ役」という考え方は変わっておらず、常にここを立脚点に仕事をしています。皆さんもどうぞアドバイザー資格、あるいはその考え方を強みになさってください。

＜生活・社会の変化から商品コンセプトを検討＞

一方、資格はあくまで形であって大切なのは中味です。アドバイザーの理念をいろいろな角度からまた体系的に学んだ結果、資格取得につながると考えた方がよいと思います。また、資格は仕事に生きるだけではなくご自身の生活にも生きることでしょう。企業と消費者の関係も対立から協働へと変わり、また社会や環境との関係も考慮する必要が出てきています。複眼的かつ柔軟なものの見方・考え方を忘れず資格取得支援プログラムに参加されることを願ってやみません。

●○ 消費生活アドバイザー資格取得の方法について

◆ 消費生活アドバイザー試験の構成

第１次試験（以下の各分野についての問題：択一式）

１．消費者問題
２．消費者のための行政・法律知識
３．消費者のための経済知識
４．生活基礎知識

第２次試験　①論文試験

それぞれのグループより各１問選択
第１グループ　消費者問題、行政知識、法律知識２問
第２グループ　経済一般知識、企業経営一般知識、生活経済、地球環境問題・エネルギー需給

②面接試験

◆ 最近の受験者・合格者（2013年度）

受験申請者　１６５６人　（通常試験　１４９５人、第１次試験免除者　１６１人）

受 験 者　第１次受験者　１３１５人　第１次合格者　３７９人
第２次受験者　５０２人　合格者　３０６人

最終合格者　３０６人　＊最終合格率　２１．０％

◆ 消費生活アドバイザー試験合格者の声

湯村　美保子〈生活社会科学講座３年生（当時）〉〈2010年度合格〉

消費生活アドバイザー資格取得支援プログラムがあるということを知って、「資格が取れるならやってみようかな」と軽い気持ちで登録しました。試験に向けて、まず消費者科学入門をはじめとする関連科目を履修しました。関連科目は、「試験のため」の科目というわけではないとのことでしたが、基礎力がつき、かなり有効だと感じました。夏休みに、市販のテキストと生活社会科学講座の助手室にある過去問を使って、細かい部分や年号などを暗記して一次試験に合格することができました（参考書や問題集は学部共通図書室分室2にもあります）。二次試験の論文問題も、授業で取り上げられていたことやレポートの課題に出されたような内容で、取り組みやすかったです。ぜひ皆さんも支援プログラムに参加して、消費生活アドバイザー資格取得にチャレンジしてください。

増田　恵〈生活社会科学講座３年生（当時）〉〈2010年度合格〉

消費生活アドバイザーは経済、法律、家政経済、衣食住に関する生活知識などから基本的な知識や自分の意見を問う問題が出題されます。最初は幅広い出題範囲に驚きましたが、所属講座の必修科目や学部共通科目として一度学んだことがあるものが多かったのでスムーズに頭に入ってきました。また、普段のレポートやテストで「生活者の視点から考察する」という姿勢を身につけていたことも試験勉強を進める上での強みになりました。暮らしにまつわる知識に興味のある人や、生活科学部で学んだことを何か形に残したい人には、是非挑戦してもらいたい資格です。

高見　純子〈生活社会科学主プログラム3年生〉〈2013年度合格〉

消費生活アドバイザーは、生活科学部での学びがそのまま試験になっているような資格です。契約に関する法律や消費者行政、経済、衣食住などの生活知識と内容は幅広いですが、必修科目や資格支援プログラムおすすめの授業を受講するだけで一通りベースを身に付けることができ、とてもラッキーだと思いました（特に「消費者科学入門」では最も大事な基礎が学べます）。その後過去問や市販のテキストに取り組んだ際も、大学での学びが直に活かされるわくわく感があり、勉強していて楽しかったです。

消費者に関する問題は日々進化しており、消費生活アドバイザーは企業や行政にお勤めの方も頑張って取るような資格です。授業で取り上げられる内容も多く、学生の方が抵抗なく勉強に取り組めると思うので、少しでも興味がある人にはぜひ気軽にチャレンジしてほしいなと思います。

森澤　槙子〈生活社会科学主プログラム3年生〉〈2013年度合格〉

「大学で学んだことを形に残したい」、「社会生活に活かせる資格を取ってみたい」という思いから、消費生活アドバイザー試験を受けることに決めました。1～2年生ではプログラムの履修計画に沿って大学の講義を取り、試験範囲の基礎となる知識や考え方を幅広く身に付けました。3年生からは過去問や問題集を使って演習に取り組み、経済社会に関連する新聞記事・テレビ番組なども活用して、アンテナを広く張って情報収集をするように心がけました。1次試験では多岐にわたる知識量を問われます。2次試験の小論文は、普段勉強している内容と重なるテーマが多いので、日頃授業で課されるレポートを書きながら自分の意見を論じる力をつけていけば、学生であってもかなり有利に取り組めると思います。これまで大学で勉強してきたことの積み重ねが、資格という形になる喜びはとても大きいです。後輩の皆さんも、是非挑戦してみてください。